

ASSOCIAZIONE PIANOTERRA ETS

2024

CARTA DEI SERVIZI



PIANOTERRA

INTRODUZIONE

La redazione di una Carta dei Servizi dell'Associazione Pianoterra ETS risponde alla necessità di disporre di uno strumento efficace e chiaro per far conoscere i progetti attuati dall'équipe di operatori, per informare sulle attività, sulle modalità di accesso ai servizi erogati e sulla strategia di intervento messa in campo in ciascun progetto. Si rivolge in primo luogo agli utenti dei servizi e in secondo luogo a tutti i cittadini, che potranno in tal modo disporre di uno strumento per esercitare un controllo sulla qualità e la varietà dei servizi erogati. Si inserisce all'interno di un quadro normativo di riferimento che comprende la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994 "Principi sulla erogazione dei servizi pubblici" e la Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali 328 dell'8 novembre 2000.

La Carta dei Servizi è parte integrante delle azioni intraprese da Pianoterra ETS per la promozione della qualità della vita e la tutela dei diritti di coloro che beneficiano dei servizi messi in campo, secondo i seguenti principi fondamentali:

- sicurezza, continuità e regolarità dell'erogazione
- tempestività delle risposte
- accessibilità e trasparenza nel rapporto con i fruitori dei servizi
- correttezza e regolarità gestionale.

Nella pratica, queste azioni di promozione e tutela si traducono nell'attuazione di strumenti e procedure finalizzate a definire gli standard di qualità dei servizi erogati e valutarne l'efficacia, semplificare al massimo le procedure burocratiche per l'accesso ai servizi e gestire in modo efficace e tempestivo i reclami.

Pianoterra si impegna ad aggiornare ogni anno la sua Carta dei Servizi.

Le informazioni contenute nella Carta dei Servizi sono le seguenti:

- Presentazione generale della storia, della struttura e dei valori dell'Associazione
- Esposizione dei principi attuati nell'erogazione dei servizi
- Descrizione e informazioni relative ai servizi erogati e alle modalità di accesso
- Definizione degli standard di qualità
- Modalità di tutela dei diritti e della partecipazione degli utenti e relative procedure di reclamo.

CHI SIAMO

L'Associazione Pianoterra ETS nasce a Napoli nel 2008 per aiutare e sostenere le famiglie più vulnerabili. Gli interventi sono rivolti principalmente alle donne in gravidanza e ai neogenitori perché, migliorando le condizioni di partenza di una vita, si possono prevenire problemi di salute e sviluppo legati alla povertà e alla marginalità evitando che si trasmettano di generazione in generazione.

Il nome Pianoterra indica la prospettiva dell'approccio: uno sguardo ad altezza d'uomo che permette di comprendere le difficoltà quotidiane delle persone più vulnerabili, ma anche le loro potenzialità inespresse.

L'Associazione stabilisce con le famiglie un "patto di reciproco impegno e responsabilità" dove al bene o al servizio gratuito offerto in risposta al bisogno urgente, segue un percorso personalizzato di cambiamento che mira alla valorizzazione delle capacità e competenze individuali e alla riconquista dell'autonomia.

In ogni intervento, Pianoterra attiva una rete solidale composta da altre associazioni, servizi sociali, ASL, consultori familiari, ospedali, fondazioni, aziende, università, scuole, affinché la comunità sia in grado di prendersi cura delle persone in difficoltà rispondendo ai loro bisogni e valorizzandone le risorse.

La nostra mission

Sosteniamo le famiglie in difficoltà per migliorare il loro presente e il futuro delle nuove generazioni.

Lavorando con la madre tuteliamo anche il bambino, evitando che il disagio sociale e familiare ne pregiudichino il sano sviluppo.

Stabiliamo una relazione di sostegno e accompagnamento finalizzato al recupero della dignità, della fiducia nelle proprie capacità e risorse: un'opportunità di emancipazione personale e sociale per sé e la propria famiglia.

Il nostro staff

Tutte le attività di Pianoterra sono progettate, attuate e gestite da un team composto da professioniste e professionisti specializzati in diverse discipline: psicologhe, psicoterapeute, assistenti sociali, educatori ed educatrici, mediatori e mediatici sociali e un'ostetrica. Pianoterra pone al centro di ciascun intervento l'attenzione e la 'cura' della relazione: con il bambino, con la madre e con i partner dell'associazione. Dopo un ascolto attento, esamina in modo approfondito la situazione di ciascun individuo per identificare necessità e risorse e costruire un percorso adeguato alle sue priorità. Alcune attività sono realizzate grazie all'aiuto di volontari che scelgono di donare il loro tempo e le loro competenze specifiche alla nostra missione.

OBIETTIVI, STRATEGIE E METODI DI INTERVENTO

I nostri obiettivi di missione:

- Tutela delle famiglie vulnerabili, dei genitori in difficoltà, dei bambini, dei ragazzi e degli adolescenti, nel tentativo di migliorare le condizioni di partenza di una vita che nasce.
- Prevenzione dei problemi di salute e di sviluppo legati a contesti di marginalità e povertà.
- Partecipazione e realizzazione di una comunità educante, solidale e responsabile capace di tutelare i soggetti più fragili e marginali.
- Sensibilizzazione rispetto ai temi della maternità e dell'importanza dell'intervento precoce. Tutela dei diritti civili delle madri rispetto a ogni tipo di discriminazione.
- Integrazione sociale attraverso la valorizzazione delle differenze culturali.

Le nostre strategie operative:

- Sostegno materiale al genitore in difficoltà, in particolare alla madre, per tamponare il bisogno urgente, stabilire una relazione e avviare un percorso personalizzato di crescita.
- Sviluppo dell'autonomia attraverso la valorizzazione personale e professionale (cura di sé, istruzione, formazione, educazione, riqualificazione personale).
- Promozione di una maternità/genitorialità responsabile; sostegno e accompagnamento psico-educativo alla genitorialità. Contenimento e gestione delle ansie, timori e insicurezze durante la gravidanza; promozione dell'allattamento al seno.
- Creazione di una rete di solidarietà e complicità per favorire il mutuo aiuto tra le mamme. Socializzazione, animazione e gestione del tempo libero e ricreativo.
- Tutela della sana crescita fisica e psichica del bambino nella prima infanzia; promozione della salute, prevenzione delle malattie e cura delle complicanze; consulenza medica e orientamento ai servizi socio-sanitari territoriali.
- Sostegno ai ragazzi attraverso esperienze educative e culturali in età scolare, quando la famiglia non è più l'unico punto di riferimento, per offrire loro diverse opportunità utili a progettare un futuro diverso.

La nostra metodologia:

Ogni progetto di Pianoterra si avvale dell'impiego e della collaborazione di diversi professionisti (psicoterapeute, psicologhe, assistenti sociali, pediatri, puericultrici, ostetriche, fisioterapiste, odontoiatri, educatori, operatori sociali, mediatori linguistico-culturali, ma anche estetiste, parrucchieri, attori, fotografi, ecc.) al fine di costituire un'équipe di intervento specializzata e multidisciplinare. Il personale di Pianoterra si riunisce periodicamente per condividere riflessioni, analisi e metodologia e partecipa a consultazioni esterne all'Associazione quando collabora con partner diversi coinvolti sullo stesso caso.

Grazie anche a questo costante processo di confronto e riflessione, nel corso degli anni l'équipe di Pianoterra ha messo a punto una metodologia di lavoro basata su alcuni capisaldi strategici e operativi.

- **Intervento precoce:** la metodologia d'intervento si basa sull'approccio integrato e precoce a partire dalla gravidanza e nei primi 1000 giorni di vita del bambino. Come dimostrano diversi studi sull'argomento (WHO, SSLPs, Lancet, ACP, ecc.), offrendo migliori opportunità a ciascun bambino al momento della nascita (e anche prima, durante la gravidanza), favorendo lo sviluppo dei servizi materno-infantili che mettono insieme la cura, l'assistenza sanitaria per l'infanzia, l'educazione precoce e il sostegno alla famiglia, si possono prevenire o ridurre possibili fattori di rischio sia in ambito sanitario che psico-sociale; in altre parole, si possono modificare traiettorie di vita altrimenti dominate dallo svantaggio iniziale.
- **Percorso individualizzato:** per ogni nucleo familiare preso in carico, Pianoterra mira a costruire, insieme all'utente stesso e in collaborazione con gli altri enti territoriali, percorsi personalizzati di cambiamento ed emancipazione, basati sui bisogni e le risorse che ciascuno esprime. L'obiettivo è quello di rafforzare le capacità e competenze di madri e di donne, in un'ottica di riqualificazione personale e, quando possibile, professionale.
- **Azione integrata:** Pianoterra sostiene la creazione/attivazione di un welfare comunitario capace di prendere in carico l'intero nucleo familiare in difficoltà. L'Associazione promuove la creazione di una rete di cura, assistenza e sostegno per ogni caso attivando partner diversi in base alle necessità (Consulitori Familiari, Servizi Sociali, altre associazioni, ecc.) oppure facilitando il corretto utilizzo degli stessi da parte della famiglia.
- **Approccio bi-generazionale:** all'interno del programma integrato, l'approccio bi-generazionale si propone di affrontare i problemi di genitori e figli, di due generazioni contigue, offrendo 4 servizi fondamentali:
 1. un programma per il bambino nella primissima infanzia;
 2. un supporto alla genitorialità;
 3. un sostegno alla formazione personale e, dove possibile, professionale;
 4. il coordinamento degli interventi e l'orientamento ai servizi territoriali.
- **Multidimensionalità:** riteniamo fondamentale nei nostri interventi fare riferimento a tutte le dimensioni della salute. Oltre a quella specificamente sanitaria, teniamo conto delle dimensioni socio-culturali, di quelle educative, di quelle psicologiche, con l'obiettivo di costruire percorsi di benessere e cura di sé che abbiano un impatto positivo e duraturo.
- **Empowerment** anche quando interveniamo con aiuti concreti, materiali, questo rappresenta solo il primo passo di un percorso più complesso. L'obiettivo è consentire alla persona di riprendere in mano la propria vita e di far fronte in prima persona alle proprie necessità.

PRINCIPI FONDAMENTALI NELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI E CRITERI GENERALI PER LA PRESA IN CARICO E L'INSERIMENTO DEGLI UTENTI NEI PERCORSI DI SOSTEGNO

I nostri interventi pongono al centro l'attenzione e la cura alla persona, sotto tutti i punti di vista. Le persone che usufruiscono dei nostri servizi sono parte integrante dell'Associazione, e come tali vengono messe nelle condizioni di poter partecipare attivamente non solo alle attività specifiche, ma anche alla definizione e alla difesa dei diritti della persona. Tutti i nostri servizi vengono erogati nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

Uguaglianza

L'erogazione dei servizi non può in alcun caso essere condizionata da motivazioni riguardanti sesso, religione, etnia, credo politico, orientamento sessuale, condizioni psico-fisiche o economiche. A tutti gli utenti è garantita parità di trattamento e parità di condizioni di servizio. Nel caso di cittadini stranieri l'accesso ai servizi non è subordinato alla richiesta di documenti comprovanti il diritto di soggiorno in Italia.

Imparzialità

L'Associazione e i membri del suo staff attuano nei confronti degli utenti dei servizi erogati un comportamento fondato su criteri di imparzialità, oggettività, equità.

Continuità

I servizi vengono erogati con continuità e regolarità, secondo quanto previsto dalle disposizioni di legge e stabilito nei documenti e protocolli di affidamento dei servizi. Qualora la regolarità dell'erogazione dei servizi dovesse essere a rischio, l'Associazione si impegna a comunicarlo con tempestività all'utente e di concordare modalità per superare al meglio il possibile disagio. In caso di interruzione forzata dei servizi, l'Associazione si attiva per rimanere in contatto con le famiglie che segue impiegando mezzi di comunicazione di uso comune quali social network e sistemi di chiamate di gruppo.

Tempestività

L'Associazione garantisce la presa in carico dell'utente nei tempi minimi concordati, impegnandosi a eliminare ostacoli e intralci che potrebbero ritardare l'intervento.

Riservatezza

Il trattamento dei dati personali riguardanti ogni utente dei servizi si fonda sul rispetto assoluto della riservatezza, secondo quanto previsto dalla normativa vigente in materia di protezione dei dati personali (General Data Protection Regulation 679/2016 - GDPR). Il personale dell'Associazione è opportunamente formato a garantire questo principio.

Diritto di scelta

L'Associazione tutela il rispetto e la dignità dell'utente in tutte le fasi di erogazione del servizio, impegnandosi a garantire a utenti e familiari informazioni corrette, trasparenti e tempestive su tutti gli aspetti essenziali riguardanti il servizio stesso, sulla possibilità di esprimere preferenze o effettuare le scelte necessarie.

Reciprocità

In ciascun intervento l'Associazione mira a instaurare con l'utente un patto di reciproco impegno e responsabilità in cui al sostegno materiale, al bene fornito o al servizio erogato corrisponde un impegno alla partecipazione ai percorsi di cambiamento e autonomia proposti in seno a ogni progetto.

Partecipazione

L'utente ha diritto di partecipare e contribuire al miglioramento del servizio attraverso l'accesso completo alle informazioni relative al servizio stesso e attraverso il controllo, la collaborazione e la valutazione della prestazione. A tal fine, l'Associazione mette a disposizione dell'utente strumenti specifici: accesso telefonico, accesso al sito web e posta elettronica, modulo per la presentazione dei reclami, documentazione completa sulla normativa a tutela della privacy, la Carta dei Servizi. All'utente viene richiesto un coinvolgimento attivo nella realizzazione del percorso di sostegno attivato, che si realizza attraverso la sottoscrizione di un "patto educativo": un impegno formale a frequentare le attività proposte dall'associazione con puntualità e continuità anche al fine di attivare le forme di sostegno materiale necessarie. È inoltre richiesta la firma di liberatorie per l'uso delle immagini a scopo di comunicazione sui progetti e le attività svolte dall'Associazione.

Efficienza ed efficacia

L'Associazione garantisce che i servizi vengano erogati in conformità ai parametri di efficienza (conseguimento degli obiettivi definiti) ed efficacia (corretto utilizzo delle risorse disponibili). Ciascun operatore si impegna a operare al massimo delle sue possibilità, impegnandosi in un costante aggiornamento professionale. L'Associazione garantisce l'adozione delle soluzioni metodologiche, tecnologiche e logistiche più adeguate al raggiungimento degli obiettivi individuati.

L'Associazione ha una Policy interna di tutela e protezione dei minori. Lo scopo della Policy è promuovere e garantire il diritto dei bambini alla protezione da ogni forma di maltrattamento, trascuratezza, sfruttamento e violenza a opera di chiunque entri in contatto con loro. La Policy definisce le procedure e le buone pratiche alle quali Pianoterra si attiene per aumentare la capacità di tutti di prevenire e minimizzare i rischi di maltrattamento, abuso e condotte inappropriate nella realizzazione delle attività, rispondendo in modo adeguato e tempestivo a preoccupazioni o sospetti. Pianoterra adotta e attua tale Policy per tutte le attività e iniziative realizzate, al fine di essere un'organizzazione sicura per i minori, che li rispetta, protegge e valorizza. La Policy è vincolante per tutto il personale impiegato a qualsiasi titolo, dai responsabili ai volontari e visitatori di ogni organizzazione coinvolta nei progetti e nei programmi dell'Associazione.

Tutti gli operatori che svolgono attività con minori sono tenuti a presentare il certificato del casellario giudiziale, ai sensi dell'art. 2 del D. Lgs 39/2014. Inoltre, qualora gli operatori venissero a conoscenza di episodi di maltrattamenti o violenza a carico di minori da parte di un adulto interno o esterno all'Associazione, o di episodi di violenza di genere, sono tenuti a denunciare alle autorità competenti.

L'Associazione è altresì in regola con gli obblighi stabiliti dalla normativa in materia di Salute e sicurezza sul lavoro, D. Lgs 81/08 e successive modifiche e integrazioni. Presso la sede centrale dell'Associazione è reperibile il DVR (Documento Valutazione dei Rischi) debitamente aggiornato e sottoscritto dal responsabile esterno all'Associazione della sicurezza sui luoghi di lavoro. L'Associazione ha sottoscritto per ogni sede un'assicurazione RC per gli infortuni.

I SERVIZI EROGATI NEL 2024

INCONTRI DI ACCOMPAGNAMENTO ALLA NASCITA E SUPPORTO AI PRIMI COMPITI GENITORIALI

Attività	Sportello di accoglienza per le famiglie, analisi della domanda, ascolto e orientamento ai servizi socio-sanitari del territorio, monitoraggio; attività per genitori e bambini; consulenze individuali e attività gruppali per gestanti, genitori e minori; consulenze individuali in ambito perinatale e incontri tematici gruppali con esperti della salute materno-infantile; attivazione della rete territoriale e interventi di prossimità; gruppi di sostegno alla genitorialità su mandato delle autorità competenti.
Obiettivi	Coinvolgimento delle donne fin dalla gravidanza e dei neo-genitori in percorsi di salute e cura di sé e del proprio bambino; informazione e promozione del benessere e della salute in continuità e in rete con i servizi socio-sanitari offerti dal territorio; promozione di una genitorialità positiva e prevenzione di abusi e maltrattamenti sui minori 0-3 anni.
Destinatari	Donne in gravidanza, neo-genitori, neonati, familiari del minore, eventuali operatori referenti del caso.
Accesso	Alle attività si accede tramite auto-segnalazione, invii dei servizi sociali o di altre realtà territoriali. Durante il primo contatto viene svolto un colloquio conoscitivo con l'interessato/a.
Sede	<p>Sede Centrale Napoli Associazione Pianoterra ETS Piazza San Domenico Maggiore, 3 80134 – Napoli</p> <p>Fiocchi in Ospedale al Cardarelli AORN "A. Cardarelli" Via A. Cardarelli, 9 – 80131 Napoli</p> <p>Sede Castel Volturno Viale Giotto 1 81030 – Castel Volturno (CE)</p> <p>Roma Tor Bella Monaca Sportello "1000 Giorni" e Aula Vicina "Tornasole" Viale Duilio Cambellotti 167/b 00133 – Roma</p>
Orari	<p>Sede Centrale Napoli Lunedì-Giovedì 8.00-13.00; 15.00-18.00 Venerdì 8.00-16.00</p> <p>Fiocchi in Ospedale al Cardarelli Lunedì - Venerdì 09.00-13.00</p> <p>Castel Volturno Martedì e giovedì 9.00-13.00; 14.00-18.00</p>

	<p>Venerdì 9.00-13.00</p> <p>Roma - Tor Bella Monaca Lunedì- Martedì - Mercoledì 8,30 - 13.00 e 14,00 - 17,30 Giovedì - Venerdì 8.30-13.00</p>
Contatti	<p>Sede Centrale Napoli +39 081 293433 +39 366 1509122 info@pianoterra.net 1000giorninapoli@pianoterra.net</p> <p>Fiocchi in Ospedale al Cardarelli +39 081 7473348 +39 366 4414715 fiocchi@pianoterra.net</p> <p>Sede Castel Volturno +39 376 1062825 +39 334 1600567 sedecastelvolturno@pianoterra.net</p> <p>Roma Tor Bella Monaca +39 392 9974077 1000giorniroma@pianoterra.net</p>

CONSULENZE PSICO-PEDAGOGICHE

Attività	Attività di consulenza basata su: analisi dei vissuti emotivo-relazionali dei bambini, dei ragazzi, delle famiglie; analisi delle dinamiche situazionali e dei comportamentali per costruire insieme a tutti gli attori una strategia d'intervento efficace ed efficiente.
Obiettivi	Sostenere le funzioni educative dei genitori al fine di costruire uno spazio relazionale di benessere in cui si realizzino la crescita e lo sviluppo del bambino/ragazzo.
Destinatari	Copie che si preparano a diventare genitori, famiglie, bambini/adolescenti.
Accesso	Alle attività si accede tramite auto-segnalazione, invii dei servizi sociali o di altre realtà territoriali. Durante il primo contatto viene svolto un colloquio conoscitivo con l'interessato/a.
Sede	<p>Sede Centrale Napoli Associazione Pianoterra ETS Piazza San Domenico Maggiore, 3 80134 – Napoli</p> <p>Fiocchi in Ospedale al Cardarelli AORN "A. Cardarelli" Via A. Cardarelli, 9 – 80131 Napoli</p> <p>Sede Castel Volturno Viale Giocco 1</p>

	<p>81030 – Castel Volturno (CE)</p> <p>Centro Educativo Sanità Vico San Vincenzo, 13 - Napoli</p> <p>Roma Tor Bella Monaca Sportello "1000 Giorni" e Aula Vicina "Tornasole" Viale Duilio Cambellotti 167/b 00133 – Roma</p>
Orari	<p>Sede Centrale Napoli Lunedì-Giovedì 8.00-13.00; 15.00-18.00 Venerdì 8.00-16.00</p> <p>Fiocchi in Ospedale al Cardarelli Lunedì-Venerdì 09.00-13.00</p> <p>Castel Volturno Martedì e giovedì 9.00-13.00; 14.00-18.00 Venerdì 9.00-13.00</p> <p>Centro Educativo Pianoterra Ets Lunedì - Venerdì 14.00-19.00</p> <p>Roma - Tor Bella Monaca Giovedì -Venerdì 8.30-13.00 Lunedì - Martedì - Mercoledì 8.30-13.00 e 14.00-17.30</p>
Contatti	<p>Sede Centrale Napoli +39 081 293433 +39 347 3021193 +39 339 72 54 051 +39 366 1509122 info@pianoterra.net 1000giorninapoli@pianoterra.net spaziomamme@pianoterra.net inviolabili@pianoterra.net</p> <p>Fiocchi in Ospedale al Cardarelli +39 081 7473348 +39 366 4414715 fiocchi@pianoterra.net</p> <p>Sede Castel Volturno +39 376 1062825 +39 334 1600567 sedecastelvolturno@pianoterra.net</p> <p>Centro Educativo Pianoterra Ets +39 081 5640322 puntolucesanita@pianoterra.net</p> <p>Roma Tor Bella Monaca +39 392 9974077 1000giorniroma@pianoterra.net</p>

ORIENTAMENTO E ACCOMPAGNAMENTO AI SERVIZI TERRITORIALI

Attività	Sportello di accoglienza per famiglie: decodifica dei loro bisogni (sociali, sanitari, educativi, burocratici) e accompagnamento all'autonomia - anche grazie alla collaborazione con servizi e professionisti in rete (uffici pubblici, associazionismo, imprese private).
Obiettivi	Contrastare condizioni di fragilità e di svantaggio delle famiglie con minori, sostenendone l'accesso ai servizi, l'esercizio dei diritti e la riconquista di autonomia; raccordo tra diversi sistemi, in una logica di lavoro di rete, tra l'utente e il servizio territoriale di cui necessita.
Destinatari	Famiglie socialmente ed economicamente vulnerabili con minori tra 0 e 18 anni.
Accesso	Alle attività si accede tramite auto-segnalazione o invio di altre realtà territoriali. Durante il primo contatto viene svolto un colloquio conoscitivo con l'interessato.
Sede	<p>Sede Centrale Napoli Associazione Pianoterra ETS Piazza San Domenico Maggiore, 3 80134 – Napoli</p> <p>Fiocchi in Ospedale al Cardarelli AORN "A. Cardarelli" Via A. Cardarelli, 9 – 80131 Napoli</p> <p>Sede Castel Volturno Viale Giotto, 1 81030 – Castel Volturno (CE)</p> <p>Centro Educativo Sanità Vico San Vincenzo, 13 – Napoli</p> <p>Sede Servizio educativo Green Kids Via Piazzì, 4 (presso Nido Piazzì) 80137 - Napoli</p> <p>Roma Tor Bella Monaca Sportello "1000 Giorni" e Aula Vicina "Tornasole" Viale Duilio Cambellotti 167/b 00133 – Roma</p>
Orari	<p>Sede Centrale Napoli Lunedì-Giovedì 8.00-13.00; 15.00-18.00 Venerdì 8.00-16.00</p> <p>Fiocchi in Ospedale al Cardarelli Lunedì-venerdì 09.00-13.00</p> <p>Castel Volturno Martedì e giovedì 9.00-13.00; 14.00-18.00 Venerdì 9.00-13.00</p> <p>Centro Educativo Sanità Lunedì-venerdì 14.00-19.00</p>

	<p>Sede Green Kids Lunedì-venerdì 8,30 -13,00</p> <p>Roma - Tor Bella Monaca Giovedì-Venerdì 8.30-13.00 Lunedì-Martedì-Mercoledì 8.30-13.00 e 14.00-17.30</p>
Contatti	<p>Sede Centrale Napoli +39 081 293433 +39 347 3021193 +39 339 72 54 051 +39 366 1509122 info@pianoterra.net 1000giorninapoli@pianoterra.net spaziomamme@pianoterra.net inviolabili@pianoterra.net</p> <p>Fiocchi in Ospedale al Cardarelli +39 081 7473348 +39 366 4414715 fiocchi@pianoterra.net</p> <p>Sede Castel Volturno +39 376 1062825 +39 334 1600567 sedecastelvolturno@pianoterra.net</p> <p>Centro Educativo Sanità +39 081 5640322 +39 347 3986174 puntolucesanita@pianoterra.net</p> <p>Sede Green Kids 331 4221988</p> <p>Roma Tor Bella Monaca +39 392 9974077 1000giorniroma@pianoterra.net</p>

SOSTEGNO MATERIALE

Attività	Erogazione di beni di prima necessità per le famiglie vulnerabili: articoli per la prima infanzia, generi alimentari, sostegno alla spesa, latte in polvere, abbigliamento per mamma e bambino, Valigia Maternità, partecipazione alle spese familiari, attraverso lo strumento della dote e in collaborazione con i servizi territoriali (mediche, canone mensile di fitto e utenze).
Obiettivi	Promozione di interventi e iniziative volte a garantire la qualità della vita e a ridurre le condizioni di disagio e bisogno familiare derivanti da inadeguatezza di reddito, difficoltà sociali e condizioni di non autonomia.
Destinatari	Famiglie con minori in situazioni problematiche connesse all'indigenza o impossidenza dei genitori.
Accesso	Al beneficio si accede tramite auto-segnalazione o invio dei servizi sociali o altre realtà territoriali. L'erogazione del sostegno materiale è subordinata alla segnalazione di enti competenti, alla partecipazione ad attività o altri servizi, alla definizione di un piano educativo personalizzato e alla sottoscrizione di un patto di reciproco impegno e responsabilità.

Sede	<p>Sede Centrale Napoli Associazione Pianoterra ETS Piazza San Domenico Maggiore, 3 80134 – Napoli</p> <p>Fiocchi in Ospedale al Cardarelli AORN "A. Cardarelli" Via A. Cardarelli, 9 – 80131 Napoli</p> <p>Sede Castel Volturno Viale Giotto, 1 81030 – Castel Volturno (CE)</p> <p>Centro Educativo Sanità Vico San Vincenzo, 13 - Napoli</p> <p>Roma Tor Bella Monaca Sportello "1000 Giorni" e Aula Vicina "Tornasole" Viale Duilio Cambellotti 167/b 00133 – Roma</p> <p>Roma Esquilino Sportello "1000 Giorni" - Esquilino Via Giusti, 24 00185 – Roma</p>
Orari	<p>Sede Centrale Napoli Lunedì-Giovedì 8.00-13.00; 15.00-18.00 Venerdì 8.00-16.00</p> <p>Fiocchi in Ospedale al Cardarelli Lunedì - venerdì 09.00-13.00</p> <p>Castel Volturno Martedì e giovedì 9.00-13.00; 14.00-18.00 Venerdì 9.00-13.00</p> <p>Centro Educativo Sanità Lunedì-venerdì 14.00-19.00</p> <p>Roma - Tor Bella Monaca Giovedì -Venerdì 8.30-13.00 Lunedì - Martedì- Mercoledì 8.30-13.00 e 14.00-17.30</p> <p>Roma – Esquilino martedì 9.00-13.00</p>
Contatti	<p>Sede Centrale Napoli +39 081 293433 +39 347 3021193 +39 366 1509122 info@pianoterra.net 1000giorninapoli@pianoterra.net spaziomamme@pianoterra.net</p>

	<p>Fiocchi in Ospedale al Cardarelli +39 081 7473348 +39 366 4414715 fiocchi@pianoterra.net</p> <p>Sede Castel Volturno +39 376 1062825 +39 334 1600567 sedecastelvolturno@pianoterra.net</p> <p>Centro Educativo Sanità +39 081 5640322 +39 347 3986174 puntolucesanita@pianoterra.net</p> <p>Roma Tor Bella Monaca - Esquilino +39 06 86298009 +39 392 9974077 1000giorniroma@pianoterra.net</p>
--	--

CORSO DI ITALIANO PER DONNE DI ORIGINE STRANIERA

Attività	Percorsi di alfabetizzazione e di apprendimento della lingua italiana; al termine del corso si può ottenere una certificazione di conoscenza della lingua italiana a livello A2, utile anche per il rilascio del permesso di soggiorno di lungo periodo. Tale certificazione richiede il superamento di un esame finale da sostenere in coordinamento con un CPIA territoriale.
Obiettivi	Trasmettere e rafforzare la competenza linguistica della lingua italiana.
Destinatari	Donne e madri di minori di età compresa tra 0 e 6 anni; cittadine straniere sia regolari che irregolari rispetto alle norme di accesso e soggiorno su territorio nazionale.
Accesso	Al corso si accede tramite auto-segnalazione o invio dei servizi sociali o altre realtà territoriali, previa definizione di un piano educativo personalizzato e la sottoscrizione di un patto di reciproco impegno e responsabilità.
Sede	Sede Centrale Napoli Associazione Pianoterra ETS Piazza San Domenico Maggiore, 3 80134 – Napoli
Orari	Sede Centrale Napoli Martedì 9:30-13.00
Contatti	Sede Centrale Napoli +39 081 293433 +39 347 3021193 info@pianoterra.net spaziomamme@pianoterra.net

ATTIVITÀ LUDICO-CREATIVE

Attività	Attività strutturate in forma di laboratori che stimolano la creatività delle utenti e le capacità manuali, realizzate nella cornice di un ambiente sereno, rilassato,
-----------------	--

	divertente. Durante lo svolgimento del corso i bambini rimangono nello spazio giochi con personale specializzato, svolgendo attività educative pensate per la specifica fascia di età. Nel contempo, il personale si attiva nell'osservazione e valutazione di eventuali fattori di rischio e protezione.
Obiettivi	<ul style="list-style-type: none"> • Promuovere il benessere di mamma e bambino; • potenziare determinate abilità o acquisire specifiche competenze; • valorizzare i talenti dei singoli partecipanti; • rafforzare la rete sociale delle partecipanti attraverso processi di socializzazione e di condivisione di obiettivi comuni • pervenire a una valutazione del rischio e prevenire situazioni di abuso e maltrattamento sui minori.
Destinatari	Donne con bambini di età compresa tra 0 e 6 anni
Accesso	Al corso si accede tramite auto-segnalazione o invio dei servizi sociali o altre realtà territoriali, previa definizione di un piano educativo personalizzato e la sottoscrizione di un patto di reciproco impegno e responsabilità. Possono accedere anche utenti di servizi erogati da altre associazioni con cui Pianoterra collabora, previa valutazione della presa in carico.
Sede	Sede Centrale Napoli Associazione Pianoterra ETS Piazza San Domenico Maggiore, 3 80134 - Napoli
Orari	Sede Centrale Napoli Mercoledì 16.00-17.30
Contatti	Sede Centrale Napoli +39 081 293433 +39 347 3021193 +39 366 1509122 info@pianoterra.net spaziomamme@pianoterra.net 1000giorninapoli@pianoterra.net

LABORATORI EDUCATIVI

Attività	Laboratori educativi e creativi studiati per la fascia di età 0-6 anni: dalla gravidanza alla prima infanzia (massaggio infantile, avvicinamento alla lettura, avvicinamento alla musica, laboratori ludico-ricreativi, laboratori di movimento, laboratori per la promozione dello sviluppo del linguaggio, laboratori basati sul Reggio Children Approach).
Obiettivi	Supportare, prevenire e promuovere il benessere psicofisico e le prestazioni in vari ambiti dello sviluppo del bambino con il coinvolgimento della sua famiglia; valorizzare le risorse dei genitori e le loro competenze genitoriali; osservare e valutare eventuali fattori di rischio e prevenire abusi e maltrattamenti sui minori 0-6.
Destinatari	Mamme e papà con figli di età compresa tra 0 e 6 anni
Accesso	Alle attività si accede tramite auto-segnalazione, invii dei servizi sociali o di altre realtà territoriali. Durante il primo contatto viene svolto un colloquio conoscitivo con l'interessato.
Sede	Sede Centrale Napoli Associazione Pianoterra ETS Piazza San Domenico Maggiore, 3

	<p>80134 – Napoli</p> <p>Fiocchi in Ospedale al Cardarelli AORN “A. Cardarelli” Via A. Cardarelli, 9 – 80131 Napoli</p> <p>Sede Castel Volturno Viale Giotto, 1 81030 – Castel Volturno (CE)</p> <p>Roma Tor Bella Monaca Sportello “1000 Giorni” e Aula Vicina “Tornasole” Viale Duilio Cambellotti 167/b 00133 - Roma</p>
Orari	<p>Sede Centrale Napoli Mercoledì 16.00-17.30</p> <p>Fiocchi in Ospedale al Cardarelli Lunedì-venerdì 09.00-13.00</p> <p>Castel Volturno Martedì-giovedì 9.00-13.00; 14.00-18.00 Venerdì 9.00-13-00</p> <p>Roma - Tor Bella Monaca Giovedì-Venerdì 8.30-13.00 Lunedì- Martedì-Mercoledì 8.30-13.00 e 14.00-17.30</p>
Contatti	<p>Sede Centrale Napoli +39 081 293433 +39 347 3021193 +39 339 72 54 051 +39 366 1509122 info@pianoterra.net 1000giorninapoli@pianoterra.net spaziomamme@pianoterra.net inviolabili@pianoterra.net</p> <p>Fiocchi in Ospedale al Cardarelli +39 081 7473348 +39 366 4414715 fiocchi@pianoterra.net</p> <p>Sede Castel Volturno +39 376 1062825 +39 334 1600567 sedecastelvolturno@pianoterra.net</p> <p>Roma Tor Bella Monaca - +39 392 9974077 1000giorniroma@pianoterra.net</p>

GRUPPI DI PAROLA/SOSTEGNO ALLA GENITORIALITÀ

Attività	Gruppi di confronto tra genitori e a opera di professionisti con specifiche competenze, che mirano ad affiancare i genitori nel loro difficile ruolo offrendo supporto in ambito educativo e psicologico; gruppi di sostegno alla genitorialità su mandato delle autorità competenti.
Obiettivi	Garantire ascolto ai beneficiari, cercando al contempo di favorire la consapevolezza di talune dinamiche familiari per provare a creare un ambiente sereno e stimolante; valorizzare le risorse e le competenze dei genitori; promozione di una genitorialità positiva e prevenzione di abusi e maltrattamenti sui minori 0-3 anni.
Destinatari	Genitori di bambini di età compresa tra 0 e 18 anni.
Accesso	Al servizio si accede tramite auto-segnalazione o invio dei servizi sociali o altre realtà territoriali, ma l'erogazione dello stesso è subordinato alla partecipazione ad altre attività o servizi.
Sede	<p>Sede Centrale Napoli Associazione Pianoterra ETS Piazza San Domenico Maggiore, 3 80134 – Napoli</p> <p>Sede di Castel Volturno Viale Giotto, 1 81030 – Castel Volturno (CE)</p> <p>Centro Educativo Sanità Vico San Vincenzo, 13 – Napoli</p> <p>Sede Servizio educativo Green Kids Via Piazzì, 4 (presso Nido Piazzì) 80137 - Napoli</p>
Orari	<p>Sede Centrale Napoli Lunedì-venerdì 9.00-13.00; 14.00-18.00</p> <p>Castel Volturno Martedì -giovedì 9.00-13.00; 14.00-18.00 Venerdì 9.00 - 13.00</p> <p>Centro Educativo Sanità Lunedì-venerdì 14.00-19.00</p> <p>Sede servizio educativo Green Kids Martedì 9,00-11,00</p>
Contatti	<p>Sede Centrale Napoli +39 081 293433 +39 347 3021193 +39 339 72 54 051 +39 366 1509122</p> <p>info@pianoterra.net 1000giorninapoli@pianoterra.net</p>

	<p>spaziomamme@pianoterra.net inviolabili@pianoterra.net</p> <p>Sede Castel Volturno +39 376 1062825 +39 334 1600567 sedecastelvolturno@pianoterra.net</p> <p>Centro Educativo Sanità +39 081 5640322 +39 347 3986174 puntolucesanita@pianoterra.net</p> <p>Sede Servizio educativo Green Kids 3314221988</p>
--	--

INCONTRI TEMATICI

Attività	Incontri, o brevi cicli di incontri, di approfondimento su tematiche attinenti la promozione della salute madre-bambino, l'alimentazione adeguata, la genitorialità responsiva e la protezione e sicurezza dei minori, e di esperienze educative precoci. Si privilegiano metodologie attive che possano favorire la riflessione, il confronto e la condivisione tra i partecipanti ed i professionisti dei servizi socio-sanitari ed educativi della rete coinvolti.
Obiettivi	Promuovere il benessere e la salute materno-infantile; favorire interventi di educazione precoce e l'accesso ai servizi educativi per la prima infanzia.
Destinatari	Genitori di bambini di età compresa tra 0 e 6 anni.
Accesso	Alle attività si accede tramite auto-segnalazione, invii dei servizi sociali o di altre realtà territoriali. Durante il primo contatto viene svolto un colloquio conoscitivo con l'interessato.
Sede	<p>Sede Centrale Napoli Associazione Pianoterra ETS Piazza San Domenico Maggiore, 3 80134 – Napoli</p> <p>Sede Castel Volturno Viale Giotto, 1 81030 – Castel Volturno (CE)</p> <p>Sede Servizio Educativo Green Kids Via Piazzi, 4 (presso nido Piazzi) 80137 - Napoli</p>
Orari	<p>Sede Centrale Napoli Lunedì-giovedì 8.00-13.00; 15.00-18.00 Venerdì 8.00-16.00</p> <p>Castel Volturno Martedì giovedì 9.00-13.00; 14.00-18.00 Venerdì 9.00 – 13.00</p>

	<p>Sede Servizio Educativo Green Kids Lunedì - venerdì 8,00-13,00</p>
Contatti	<p>Sede Centrale Napoli +39 081 293433 +39 347 3021193 +39 339 72 54 051 +39 366 1509122 info@pianoterra.net 1000giorninapoli@pianoterra.net spaziomamme@pianoterra.net inviolabili@pianoterra.net</p> <p>Sede Castel Volturno +39 376 1062825 +39 334 1600567 sedecastelvolturno@pianoterra.net</p> <p>Sede Servizio educativo Green Kids 3314221988</p>

INTERVENTI DI PROSSIMITÀ

Attività	Interventi domiciliari a sostegno della genitorialità vulnerabile e fragile. Homevisiting perinatale, interventi domiciliari psico. sociali ed educativi e interventi presso le case famiglia e comunità per minori 0-6 anni.
Obiettivi	Svolgere attività di supporto, di ascolto e di facilitazione; attivare collaborazioni strutturate; identificare le risorse presenti (individui, nuclei familiari, gruppi informali, realtà associative, servizi del settore pubblico e privato); identificare in maniera precoce eventuali segnali di disagio intrafamiliare che possono risultare di pregiudizio al pieno e positivo sviluppo dei minori; interventi a favore di nuclei già segnalati alle autorità competenti che necessitano di essere rinforzati nelle competenze genitoriali
Destinatari	Genitori di bambini di età compresa tra 0 e 6 anni.
Accesso	Alle attività si accede tramite auto-segnalazione, invii dei servizi sociali o di altre realtà territoriali. Durante il primo contatto viene svolto un colloquio conoscitivo con l'interessato.
Sede	<p>Sede Centrale Napoli Associazione Pianoterra ETS Piazza San Domenico Maggiore, 3 80134 – Napoli</p> <p>Sede Castel Volturno +39 376 1062825 +39 334 1600567 sedecastelvolturno@pianoterra.net</p>
Orari	<p>Sede Centrale Napoli Lunedì-venerdì 8.00-13.00-15.00-18.00 Venerdì 8.00-16.00</p> <p>Castel Volturno</p>

	Martedì giovedì 9.00-13.00; 14.00-18.00 Venerdì 9.00 – 13.00
Contatti	Sede Centrale Napoli +39 081 293433 +39 339 7254051 +39 344 1600567 +39 366 1509122 1000giorninapoli@pianoterra.net inviolabili@pianoterra.net

SEC - SERVIZIO EDUCATIVO E DI CUSTODIA

Attività	Servizio educativo e di custodia, spazio nido; attività di manipolazione, movimento, invito alla lettura, avvicinamento alla musica.
Obiettivi	Contrasto al fenomeno della povertà educativa minorile
Destinatari	Bambini di età compresa tra i 18 e i 32 mesi.
Accesso	Al SEC si accede attraverso una domanda di iscrizione e all'inclusione in una graduatoria in base a criteri stabiliti (max 16 posti).
Sede	Sede Castel Volturno Viale Giotto, 1 81030 – Castel Volturno (CE)
Orari	Castel Volturno Martedì-venerdì 9.00-13.00
Contatti	Sede Castel Volturno +39 376 1062825 +39 334 1600567 sedecastelvolturno@pianoterra.net

SERVIZIO AFFIDO

Attività	Sensibilizzazione sul territorio (ambito C10) dell'istituto dell'Affido Familiare; Percorsi di preparazione per aspiranti affidatari; informative; percorsi di conoscenza e valutazione delle disponibilità; accompagnamento e sostegno durante l'esperienza di affido alle famiglie affidatarie e al minore 0-6 anni.
Obiettivi	Individuare famiglie e/o single disponibili a diventare soggetti affidatari; facilitare la fase di avvio o di conclusione dell'affido; sostenere i soggetti coinvolti a fronte di periodi di fatica e transizione evolutiva del minore nei due contesti familiari FA e FO, fra differenti modelli e stili educativi/relazionali, agevolando la comunicazione con il bambino e tutti gli altri attori del progetto di affido.
Destinatari	Minori 0-6 anni, aspiranti soggetti affidatari.
Accesso	Al servizio si accede tramite auto-segnalazione, invii dei servizi sociali o di altre realtà territoriali. È il servizio sociale che avvia l'intervento e detiene la responsabilità del progetto di affido per tutto il periodo dell'affidamento attraverso azioni di monitoraggio (indagini socio-ambientali/colloqui di monitoraggio).
Sede	Sede Castel Volturno Viale Giotto, 1 81030 – Castel Volturno (CE)
Orari	Castel Volturno Martedì 9.00-13.00 14.00 – 18.00

Contatti	Sede Castel Volturno +39 339 7254051 +39 376 1062825 sedecastelvolturno@pianoterra.net
-----------------	---

SOSTEGNO SCOLASTICO

Attività	Sostegno scolastico e accompagnamento allo studio, sostegno per la preparazione degli esami di licenza media e superiore
Obiettivi	Contrastare il fenomeno della dispersione scolastica
Destinatari	Bambini e ragazzi di scuola primaria, scuola secondaria di primo grado e scuola secondaria di secondo grado
Accesso	Alle attività possono accedere tutti i bambini e i ragazzi di età compresa tra 6 e 17 anni che frequentano il Centro Educativo Sanità.
Sede	Centro Educativo Pianoterra Ets Vico San Vincenzo, 13 – Napoli
Orari	Centro Educativo Pianoterra Ets Lunedì-venerdì 14.00 - 19.00
Contatti	Centro Educativo Pianoterra Ets +39 081 5640322 puntolucesanita@pianoterra.net

POTENZIAMENTO SCOLASTICO

Attività	Affiancamento a scuola alle attività educative delle educatrici e delle maestre. Attività di sostegno alla genitorialità tramite percorsi gruppali all'interno della scuola. Sportello di consulenza psico-educativa individuale a scuola.
Obiettivi	Potenziamento Scolastico
Destinatari	Educatrici, insegnanti e genitori dei bambini che frequentano le scuole sede di intervento.
Accesso	Alle attività si accede tramite l'iscrizione alla scuola e su auto-segnalazione.
Sede	I.C. Volino Croce Arcoleo Via De Gasperis, 15 Napoli I.C. Melissa Bassi Via dell'Archeologia 139 00133 Roma Asilo Nido Arcobaleno Via Battista Panzera 23 00133 Roma Asilo Nido L'Anatroccolo Via Acquaroni 53 00133 Roma

Orari	<p>Napoli I.C. Volino Croce Arcoleo Martedì e Giovedì 9.00-12.00</p> <p>Roma I.C. Melissa Bassi Lunedì - Martedì 9.00-16.00</p> <p>Asilo Nido Arcobaleno Mercoledì 9.30-11.30</p> <p>Asilo Nido L'Anatroccolo Giovedì 9.30-11.30</p>
Contatti	<p>Sede Centrale Napoli +39 081 293433 3397254051</p> <p>Centro Educativo Pianoterra Ets +39 081 5640322 puntolucesanita@pianoterra.net</p> <p>Roma Tor Bella Monaca - +39 392 9974077 1000giorniroma@pianoterra.net</p>

ATTIVITÀ SPORTIVE E ARTISTICO-RICREATIVE

Attività	Laboratori di avviamento allo sport, laboratori artistici, laboratori STEM, laboratori musicali, laboratori di invito alla lettura, laboratori di movimento.
Obiettivi	Contrastare il fenomeno della povertà educativa
Destinatari	Bambini di età compresa tra i 6 e 18 anni di età
Accesso	Alle attività possono accedere tutti i bambini e i ragazzi di età compresa tra 6 e 18 anni che frequentano il Centro Educativo Pianoterra ETs.
Sede	Centro Educativo Sanità Vico San Vincenzo, 13 – Napoli
Orari	Centro Educativo Pianoterra ETs Lunedì-venerdì 14.00-19.00
Contatti	Centro Educativo Pianoterra ETs +39 081 5640322 puntolucesanita@pianoterra.net

PERCORSI DI MESSA ALLA PROVA

Attività	Accompagnamento personalizzato che prevede attività semi-strutturate (l'inserimento in attività di educazione alla socialità, di apprendimento
-----------------	--

	individuale e di gruppo, di orientamento al lavoro, di formazione e tirocinio e di accompagnamento educativo alle suddette attività) per essere quanto più possibili aderenti alle condizioni di partenza di ciascun minore (bassa, media e alta intensità).
Obiettivi	Favorire il reinserimento nel contesto familiare, sociale, educativo e professionale di minori e giovani adulti in carico presso gli USSM o i Servizi Sociali Territoriali e/o in uscita da procedimenti amministrativi o penali.
Destinatari	Adolescenti e giovani adulti presi in carico da Servizi sociali territoriali, dell'USSM e di altre agenzie, con procedimenti in area amministrativa e penale, che hanno commesso o sono a rischio di cadere in comportamenti devianti.
Accesso	Invio dell'USSM o dei CSST al Polo Unico d'accesso del Progetto "Spiega la Vela"
Sede	Centro Educativo Pianoterra ETs Vico San Vincenzo, 13 – Napoli
Orari	14.00-19.00
Contatti	Progettospiegalavela@gmail.com

DOTI EDUCATIVE

Attività	Piani individuali di supporto per la fornitura di beni e/o servizi per singoli bambini e adolescenti in condizioni certificate di disagio socio-economico. L'attivazione della dote educativa prevede la stipula di un patto educativo con il minore, la famiglia e altri enti come scuola o servizi sociali eventualmente coinvolti.
Obiettivi	Contrasto alla povertà educativa
Destinatari	Minori tra i 6 e 16 anni in condizioni certificate di disagio economico
Accesso	L'attivazione di una dote può essere proposta dai Servizi Sociali Territoriali e/o le scuole.
Sede	Centro Educativo Pianoterra ETs Vico San Vincenzo, 13 – Napoli
Orari	Lunedì-venerdì 14.00-19.00
Contatti	Centro Educativo Pianoterra ETs +39 081 5640322 puntolucesanita@pianoterra.net

SPAZIO GIOCHI

Attività	Spazio di supporto alle attività che i genitori svolgono nella nostra sede. Attività ludiche, a stampo educativo, rivolte ai piccoli e gestite da operatori qualificati, durante le quali i bambini possono imparare giocando.
Obiettivi	Contribuire allo sviluppo psico-fisico armonioso dei bambini e delle bambine, in collaborazione con le famiglie; implementare contesti e situazioni educative facilitanti per la crescita dei minori.
Destinatari	Lo spazio-giochi è un servizio per famiglie con bambini di età compresa tra 0 e 6 anni.

Accesso	L'accesso al servizio è collegato alla partecipazione dei genitori ad altre attività o servizi e subordinato a un colloquio conoscitivo con la famiglia da parte degli operatori coinvolti.
Sede	Sede Centrale Napoli Associazione Pianoterra ETS Piazza San Domenico Maggiore, 3 80134 – Napoli
Orari	Sede Centrale Napoli Lunedì - Venerdì 9.30-13.00
Contatti	Sede Centrale Napoli +39 081 293433 +39 347 3021193 spaziomamme@pianoterra.net

LE NOSTRE SEDI

NAPOLI

Sede centrale

Piazza San Domenico Maggiore, 3

Contatti:

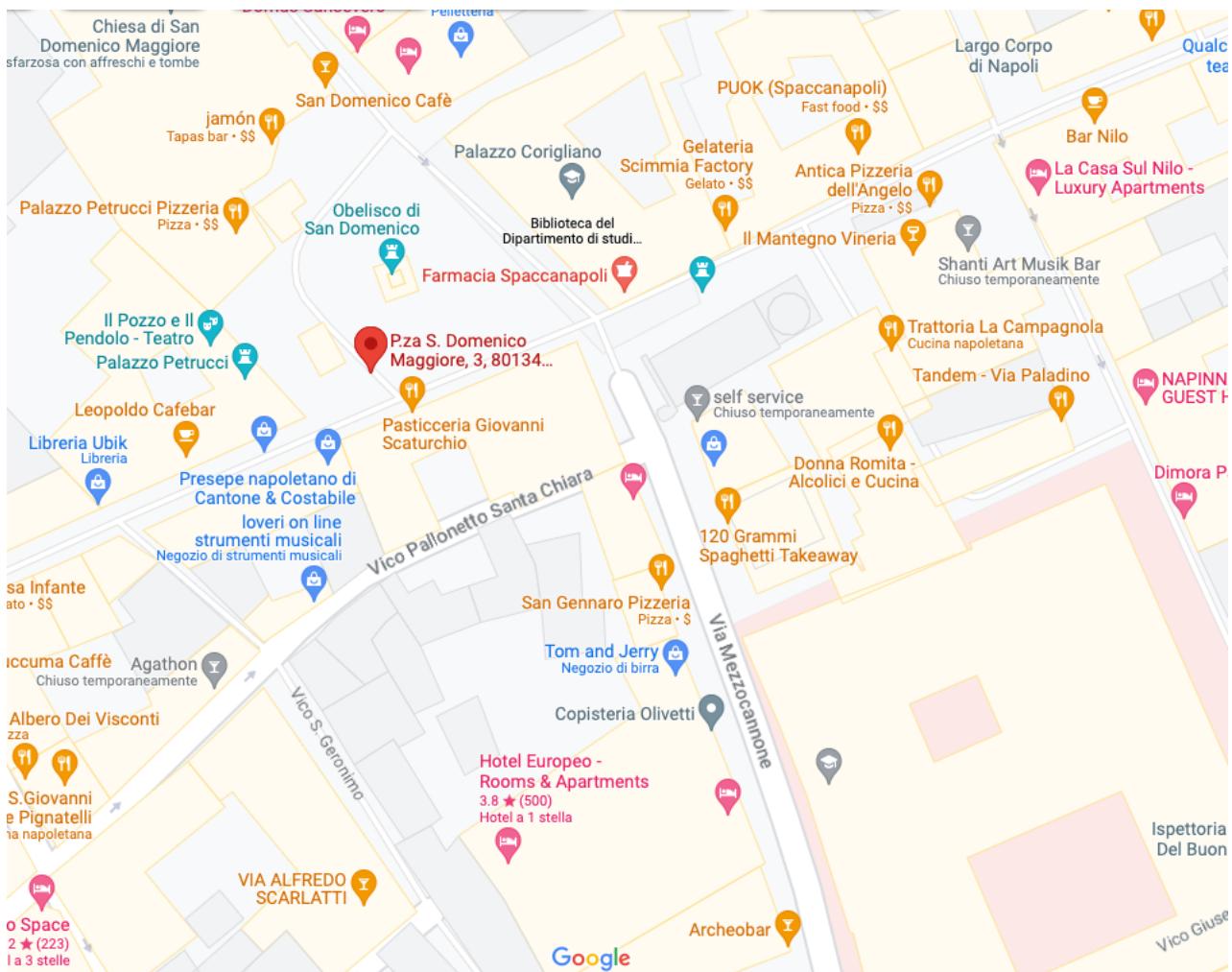
tel: +39 081 293433

cell: +39 366 1509122 | +39 3473021193

email: info@pianoterra.net

sito web: www.pianoterra.net

Facebook: Pianoterra ETS



Come raggiungerci

Con i mezzi pubblici:

Metro Linea 1 fermate Dante o Università

Metro Linea 2 fermate Montesanto o Cavour

Centro educativo Pianoterra Ets

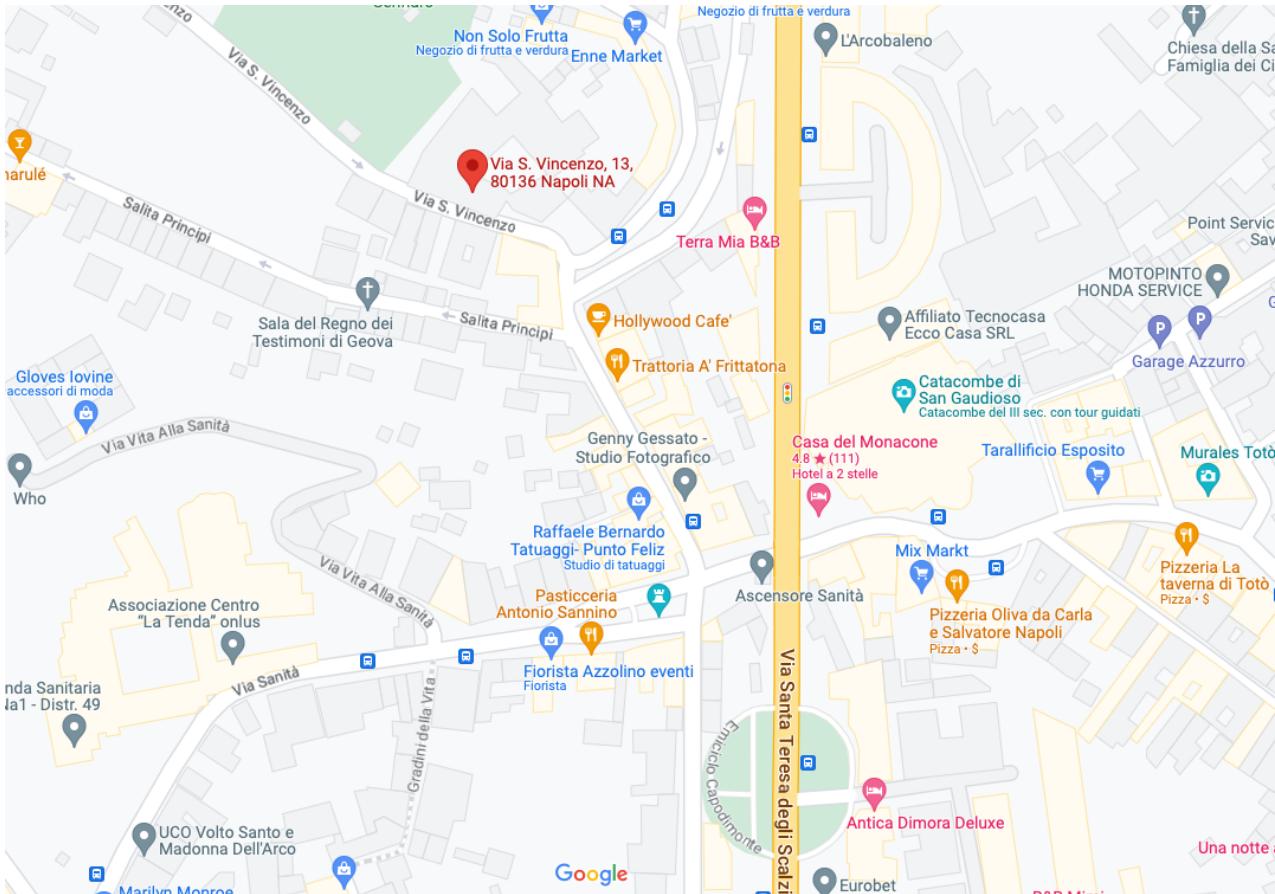
Vico San Vincenzo, 13

Contatti:

tel: +39 081.5640322

email: puntolucesanita@pianoterra.net

Facebook: Punto Luce Sanità



Come raggiungerci

Con i mezzi pubblici:

Metro Linea 1: Fermata Materdei

Autobus: dalla zona collinare o dal centro città fino all'ascensore Sanità - Ponte della Sanità.

Sportello "Fiocchi in ospedale al Cardarelli"

A.O.R.N. "A. Cardarelli"

Via A. Cardarelli, 9

Padiglione F | 2° piano

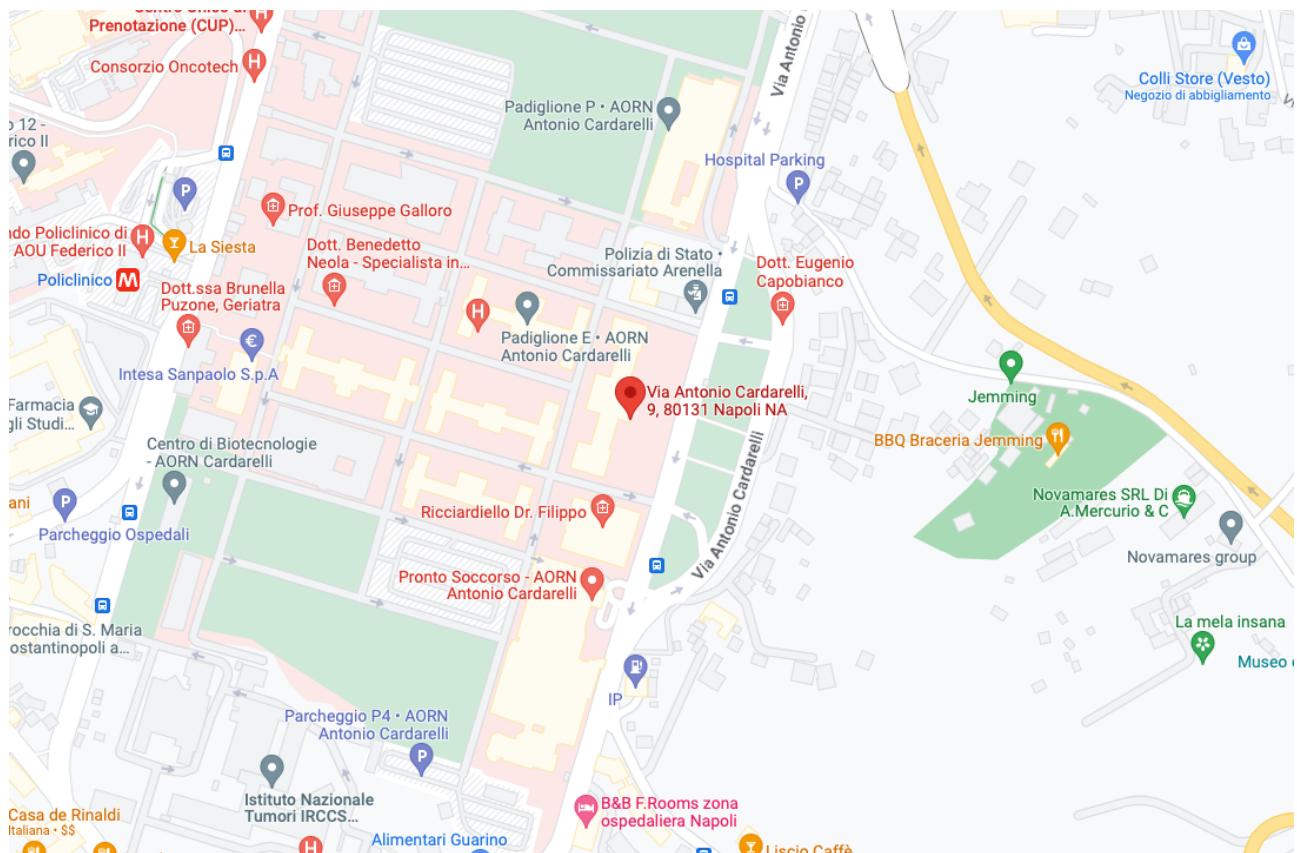
Contatti:

tel: +39 018.7473348

cell: +39 3664414715

email: fiocchi@pianoterra.net

Facebook: Fiocchi in Ospedale al Cardarelli



Come raggiungerci

Con i mezzi pubblici:

Metro Linea 1: fermata Policlinico - uscita Cardarelli - o fermata Colli Aminei.

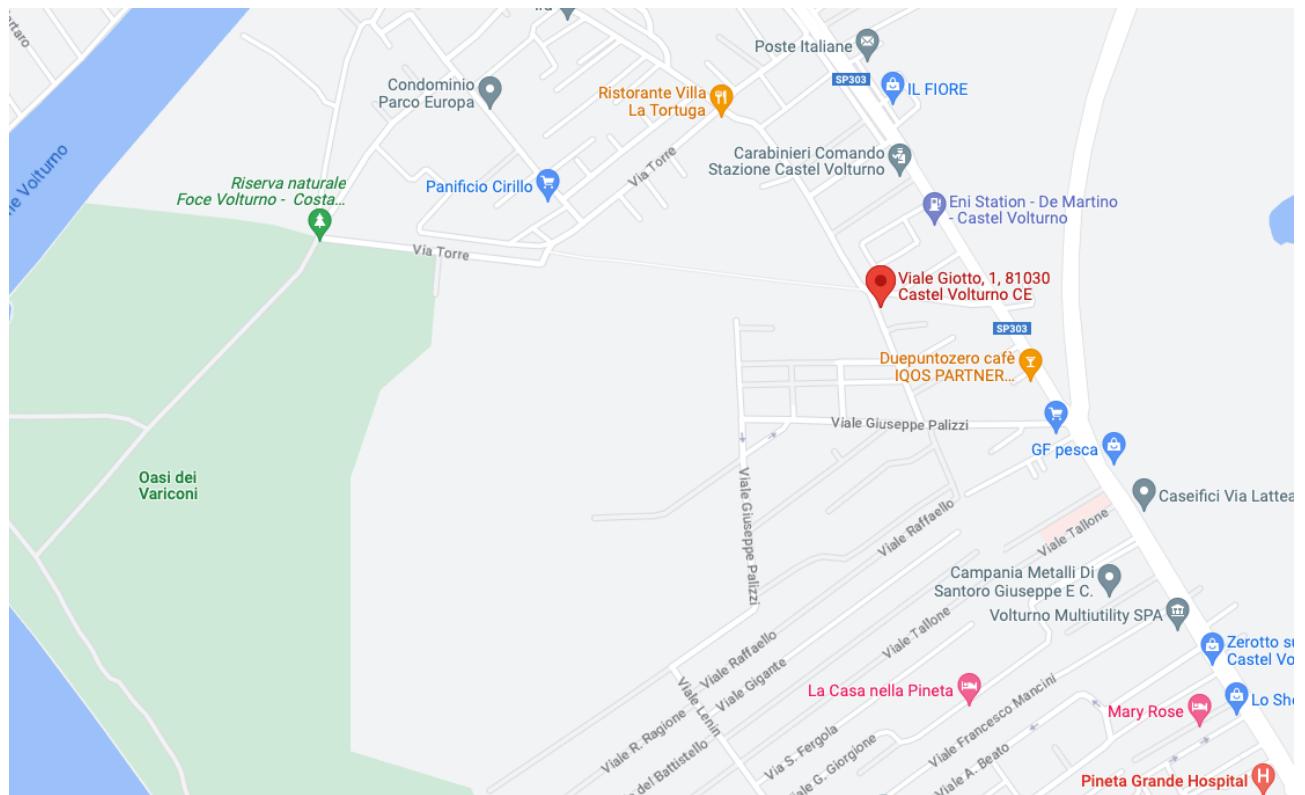
CASTEL VOLTURNO

Centro per famiglie Castel Volturno

Viale Giotto, 1
81030 Castel Volturno (CE)

Contatti

Cell: +39 3761062825 | +39 3341600567



Come raggiungerci

È possibile raggiungere la sede di Castel Volturno solo con mezzi privati.

ROMA

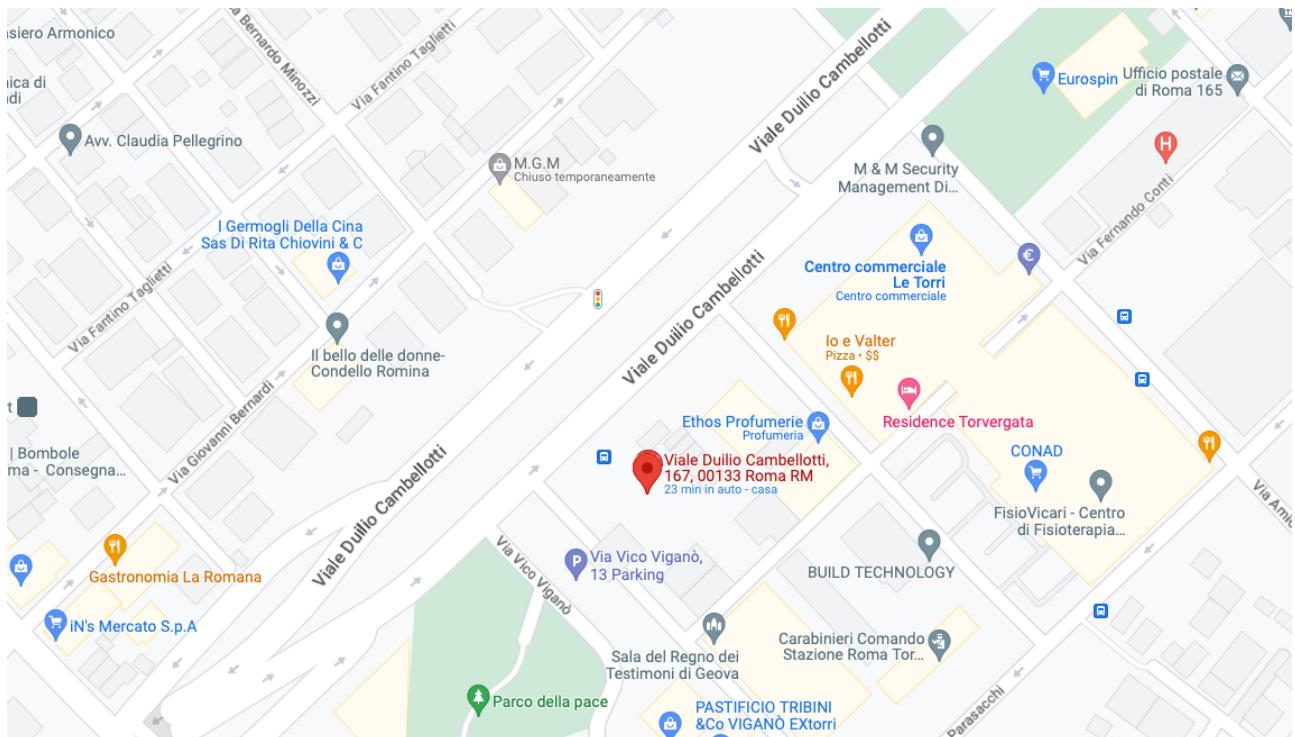
Centro per famiglie Tor Bella Monaca

Viale Duilio Cambellotti 167/b

00133 - Roma

Contatti:

cell. +393929974077



Come raggiungerci

Con i mezzi pubblici:

Da Termini: Metro Linea A fino a fermata San Giovanni e Metro Linea C fino a fermata Torre Angela.

Con autobus: dalla fermata Anagnina della Metro Linea A, autobus N. 20 fino alla fermata Cambellotti.

Sportello 1000 Giorni Esquilino

Via Giusti 24

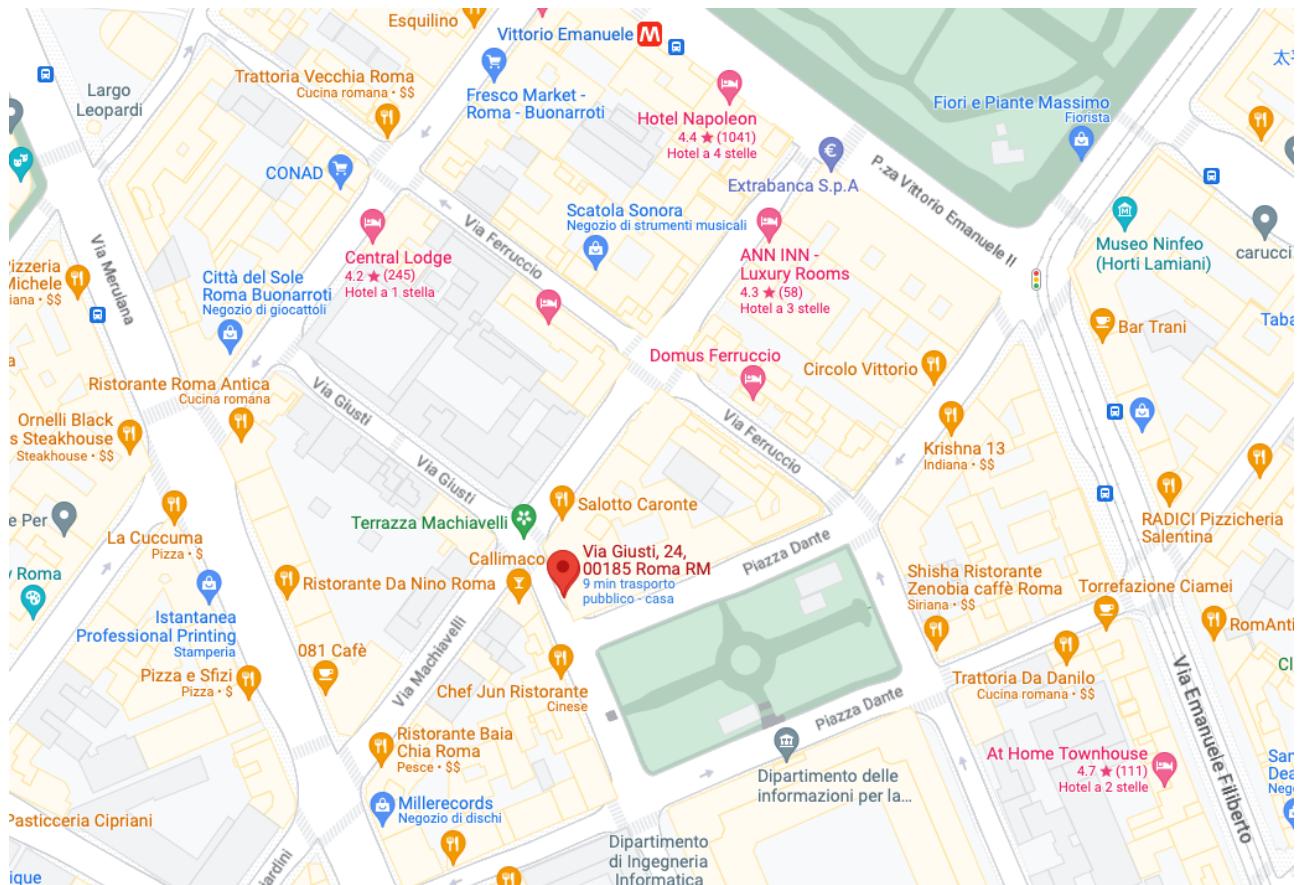
Contatti:

tel: +39 06 86298009

cell: + 392 9974077

email: 1000giorniroma@pianoterra.net

Facebook: 1000 Giorni di Pianoterra.



Come raggiungerci

Con i mezzi pubblici: Metro Linea A, fermata Vittorio Emanuele.

STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

Gli standard di qualità vengono definiti e verificati annualmente per ciascuno servizio e attività offerti, in termini di efficienza ed efficacia. La qualità dei servizi erogati viene monitorata per mezzo di un processo di controllo che è parte integrante del metodo di intervento in ciascun progetto. In tal modo è possibile sia apportare in tempi brevi e in modo tempestivo eventuali modifiche e correzioni sia in termini qualitativi che quantitativi che valutare, nel medio periodo, l'andamento complessivo della qualità dei servizi erogati. Per rilevare la soddisfazione e il grado di qualità che percepiscono i fruitori dei servizi, l'Associazione svolge rilevazioni di gradimento verbali con gli utenti, analisi periodiche delle informazioni rilevate nelle riunioni di equipe, condivisione e verifica dell'applicazione del regolamento interno, riunioni di monitoraggio.

I criteri di valutazione degli standard qualitativi dei servizi erogati utilizzati dall'Associazione sono:

Nei confronti delle utenti e dei minori presi in carico, e delle loro famiglie:

- Accoglienza ed ascolto
- Riservatezza e competenza del personale
- Attenzione ai minori e alle famiglie, alle loro tradizioni e culture
- Flessibilità e personalizzazione degli interventi
- Programmazione del lavoro
- Documentazione di registrazione delle informazioni e del servizio prestato
- Erogazione informazioni, partecipazione ad attività di socializzazione, sostegno individuale pratico-emotivo
- Reclami e soddisfazione utenti

Nei confronti degli operatori:

- Coordinamento: verifica, valutazione e supervisione del personale e dell'intervento
- Qualifica e competenza del personale
- Comunicazione interna e trasparenza
- Formazione e aggiornamento
- Flessibilità
- Tutela della salute e sicurezza nel luogo di lavoro

Nei confronti della struttura:

- Adeguatezza e cura degli spazi
- Sicurezza e igiene dei luoghi di lavoro

ADEMPIMENTI DI LEGGE

L'azione dell'Associazione si inserisce all'interno di un quadro normativo globale che comprende i seguenti testi:

- Costituzione della Repubblica Italiana con particolare riferimento agli artt. 2, 4, 6, 8, 32, 38;
- Legge 7 agosto 1990, n. 241, "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi";
- Legge 8 novembre 2000, n. 328, "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali";
- General Data Protection Regulation (GDPR) 627/2016 in materia di protezione dei dati personali;
- Decreto Legislativo 9 aprile 2008, n. 81, Testo Unico sulla Sicurezza "Attuazione dell'articolo 1 della legge 3 agosto 2007, n. 123, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro" e Decreto Legislativo 3 agosto 2009, n.106 "Disposizioni integrative e correttive del decreto legislativo 9 aprile 2008, n. 81, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro";
- D.P.C.M. del 19/5/95, Schema generale di riferimento della "Carta dei servizi pubblici sanitari";
- Linee guida (N.2/95), Attuazione della Carta dei servizi nel servizio sanitario nazionale;
- D.P.C.M. del 27/01/94, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- Legge n.285 del 1997;
- Convenzione internazionale sui diritti dell'infanzia, N.U. 20/11/1989;
- Decreto Legislativo 30 luglio 1999 n°286 (Art. 11), che prevede l'obbligo dell'utilizzo dello strumento della carta dei servizi da parte dei soggetti erogatori, al fine di assicurare la tutela dei cittadini e degli utenti e la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi.

GESTIONE DEI RECLAMI O DEI SUGGERIMENTI

I diversi portatori di interessi coinvolti nelle attività dell’Associazione Pianoterra (utenti dei servizi e familiari, operatori, collaboratori esterni, volontari, tirocinanti, rappresentanti delle istituzioni o di altri enti, donatori) hanno la possibilità di sporgere reclamo qualora ritenessero l’Associazione stessa responsabile di disservizi, atti o comportamenti difformi a quanto stabilito o che comunque abbiano di fatto limitato l’accessibilità e la fruibilità ai servizi erogati o provocato danni.

Nel caso di reclami di semplice soluzione, chi sporgerà reclamo riceverà una risposta immediata e verbale, e l’episodio verrà opportunamente riferito al coordinatore responsabile che si impegnerà a metterlo all’ordine del giorno della prima riunione d’équipe in calendario, in modo da poter essere preso in considerazione ai fini di una valutazione interna.

Nei casi più complessi è possibile esercitare il proprio diritto al reclamo compilando l’apposito modulo disponibile sul sito dell’associazione o presso la sede dell’Associazione stessa. Il modulo, compilato in tutte le sue parti, può essere consegnato a mano presso la sede dell’Associazione, trasmesso via email (info@pianoterra.net) o ancora inviato per posta all’indirizzo: Piazza San Domenico Maggiore, 3 - 80134 Napoli.

I reclami devono pervenire di norma entro 15 giorni dal momento in cui l’interessato ha ravvisato il comportamento o l’atto difforme o lesivo. Al ricevimento del reclamo l’Associazione provvede nell’arco delle 48 ore successive a contattare l’interessato per ridurre il disagio creato, fornire le informazioni necessarie e concordare una possibile soluzione. Nel caso di reclami che non trovino, per obiettive ragioni, una soluzione immediata, l’Associazione si impegna comunque a rispondere per iscritto entro 15 giorni dal ricevimento del reclamo.

MODULO PER LA PRESENTAZIONE DEI RECLAMI E DEI SUGGERIMENTI

Cognome e nome _____

Indirizzo _____

Città _____ CAP _____

Telefono _____ Email _____

Segnalazione di: reclamo suggerimento

Servizio a cui è indirizzata la segnalazione: _____

Oggetto della segnalazione _____

Ai sensi del General Data Protection Regulation (GDPR) 627/2016 in materia di protezione dei dati personali, i dati personali forniti saranno trattati, dall'ente al quale la presente dichiarazione è prodotta, per le finalità connesse all'erogazione del servizio o della prestazione per cui la dichiarazione stessa viene resa e per gli eventuali successivi adempimenti di competenza.

Data _____

Firma _____

SPAZIO RISERVATO ALL'ASSOCIAZIONE		
Data di ricezione:		Ricevente
<input type="checkbox"/> Ricevuto via tel./ Fax/ email		<input type="checkbox"/> Ricevuto presso sede
		<input type="checkbox"/> Ricevuto via posta